



**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

# Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés

Tercer trimestre de 2021

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUCIONAL

30 de septiembre de 2021

# Contenido

1. Introducción
2. Acceso a la información pública
3. PQRSD recibidas en el trimestre
4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
5. PQRSD recibidas por canal de atención
6. PQRSD asignadas por dependencias
7. Atenciones chat EVA
8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas
9. Radicados extemporáneos y sin respuesta
10. Traslados por competencia
11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos
12. Tiempo promedio de respuesta
13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
14. Conclusiones
15. Recomendaciones



# 1. Introducción

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 30 de septiembre de 2021.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Función Pública, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

## 2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), se encuentra disponible la información que hace referencia la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2021, se recibieron 62.125 PQRSD.

La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano informa que se negó una petición, invocando reserva legal de la información.

### 3. PQRSD recibidas en el trimestre



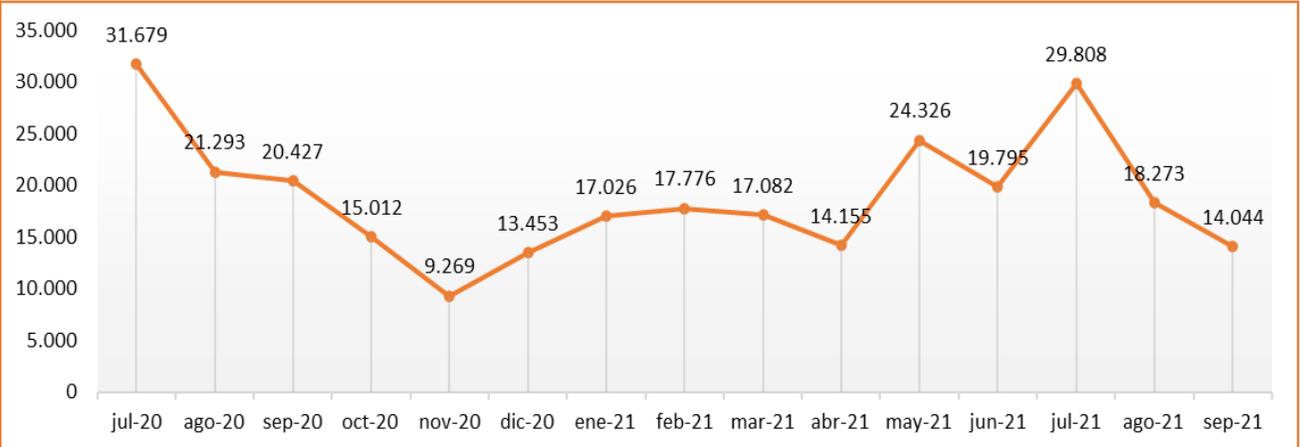
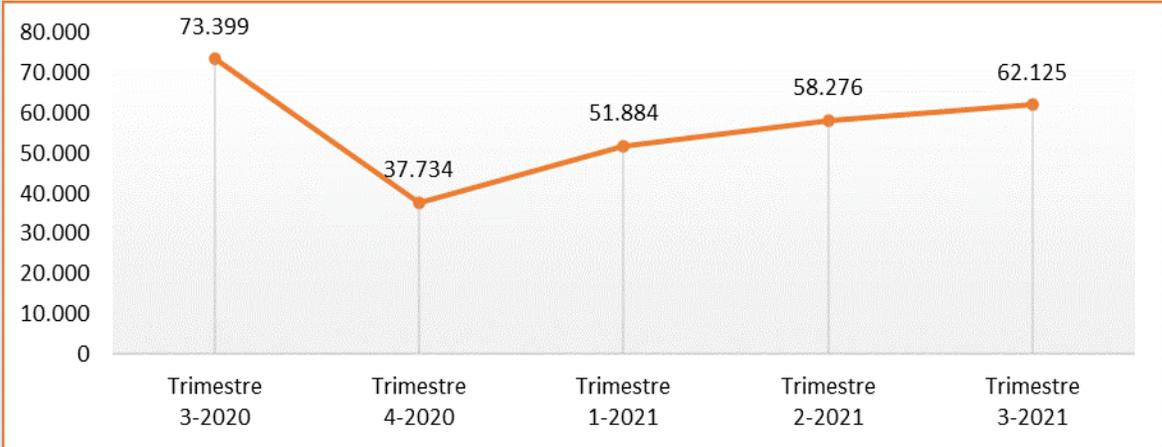
# 4. Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

Se observa un aumento del 6,6% de registros en el tercer trimestre, comparado con el segundo trimestre del año 2021

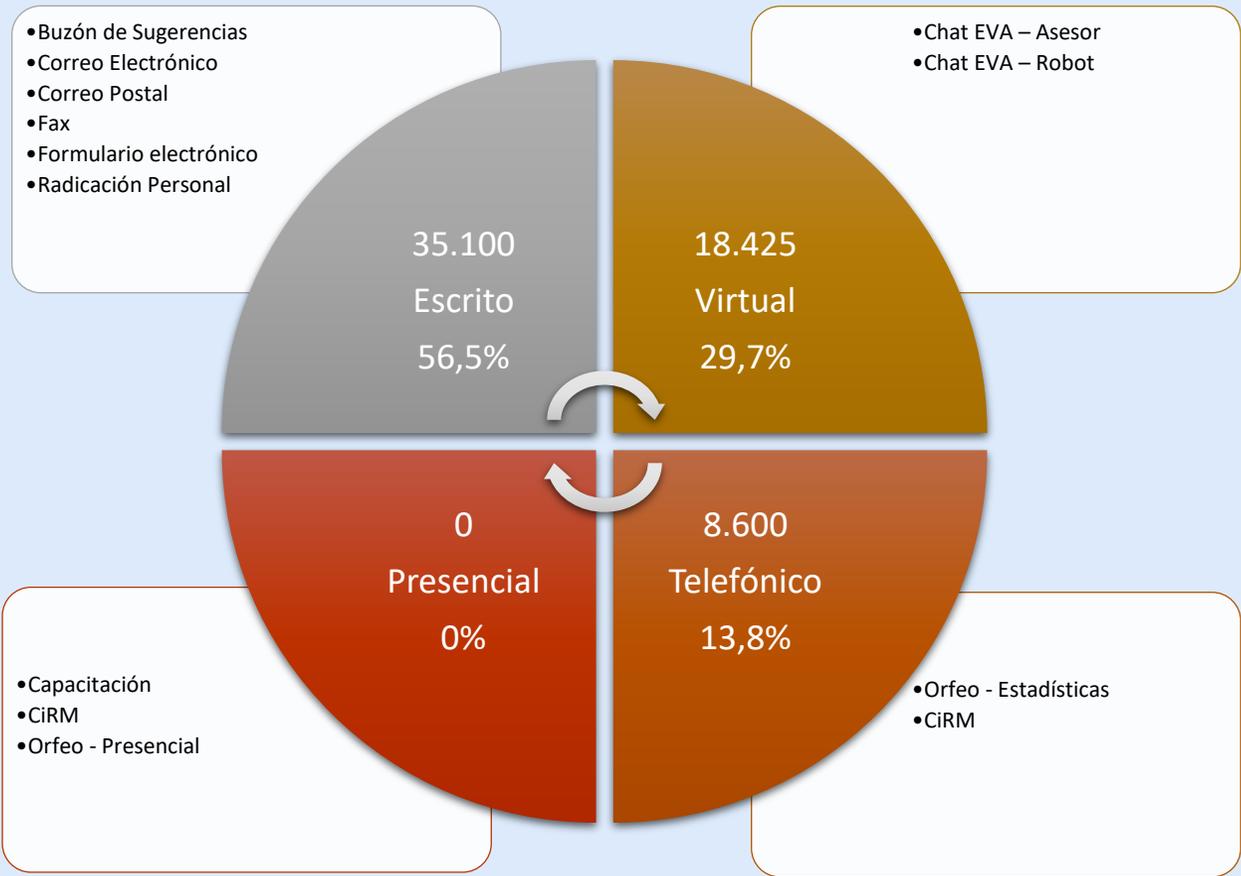
Al comparar el tercer trimestre del año 2021 con el tercer trimestre del año 2020, se observa una disminución de las PQRSD en un 15,4%



- La causa de los mayores picos de peticiones registradas en los últimos 15 meses se relacionan con los siguientes temas:
- Temas asociados al SIGEP
    - Diligenciamiento hoja de vida
    - Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
    - Declaración de bienes y rentas
  - Orientación relacionada con temas de función pública
    - Situaciones administrativas
    - Incremento salarial para los servidores públicos
    - Prestaciones sociales
  - Orientación relacionada con cursos virtuales
  - SUIT – Sistema Único de Información de Trámites



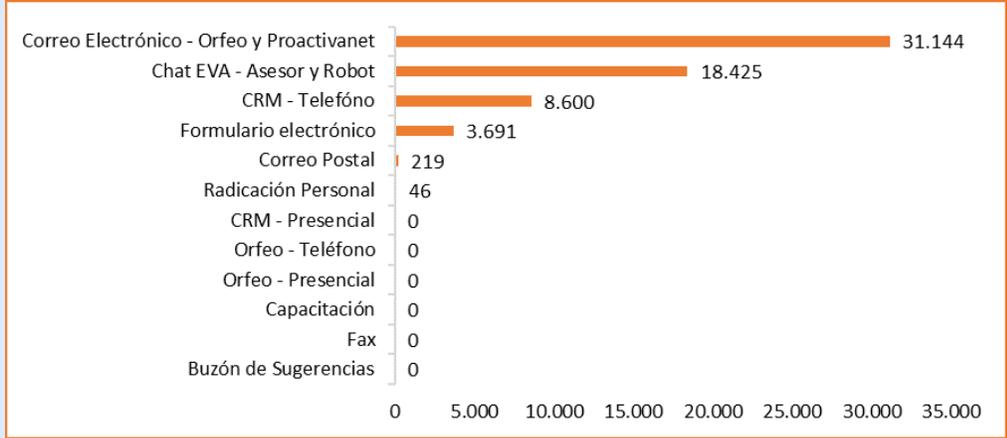
# 5. PQRSD recibidas por canal de atención



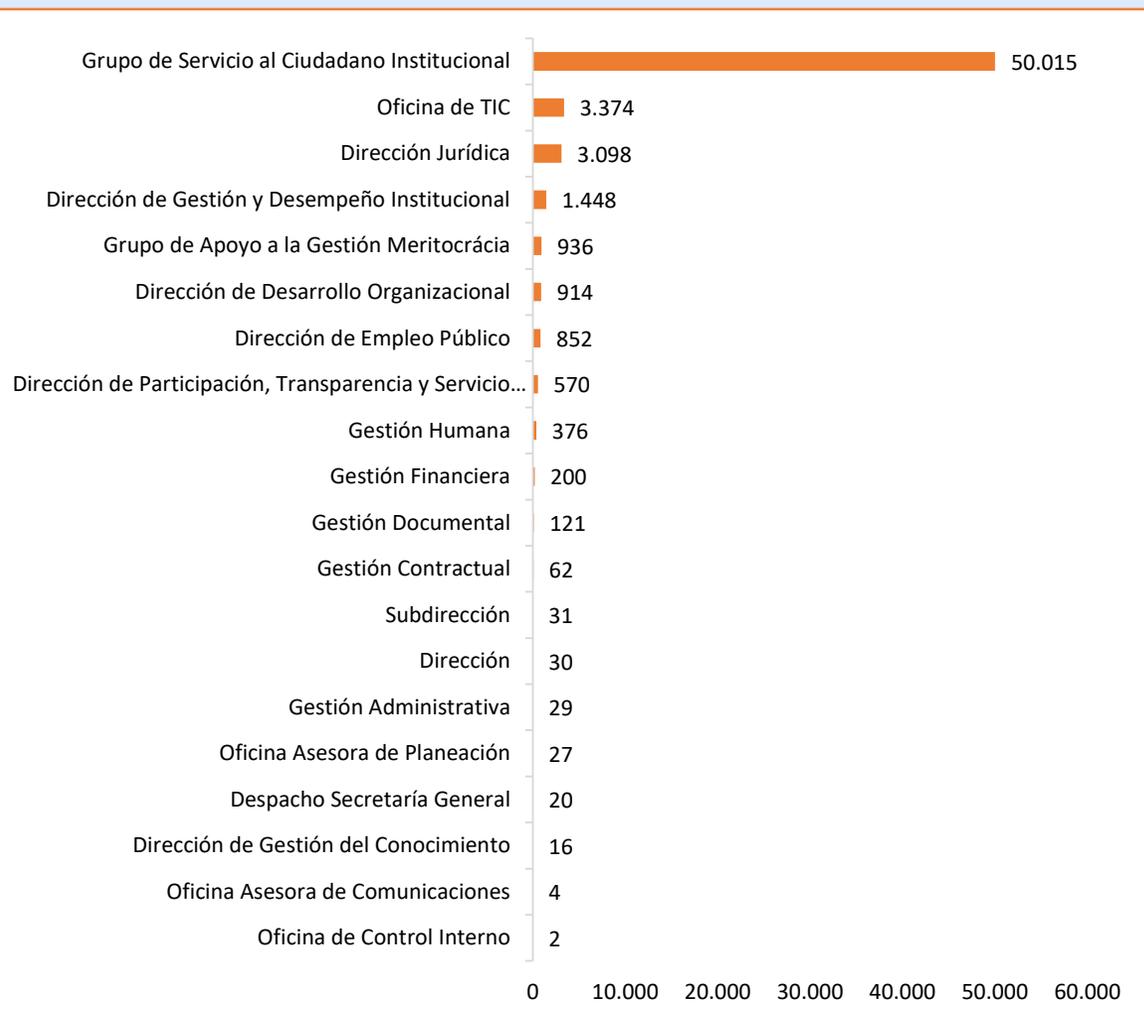
Del total de peticiones registradas (62.125), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el correo electrónico (31.144) con un 50,1% y el chat EVA (18.425) con un 29,7%



Herramienta	Total	Total General
Correo Electrónico Proactivanet	20.151	31.144
Correo Electrónico Orfeo	10.993	
Chat EVA - Robot	14.142	18.425
Chat EVA - Asesor	4.283	



## 6. PQRSD asignadas por dependencias



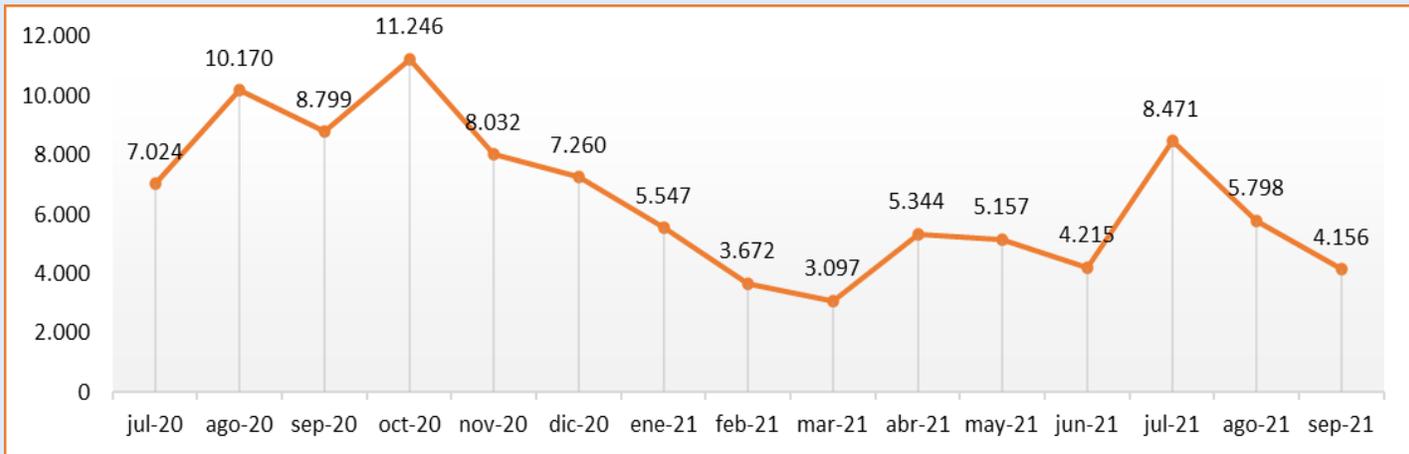
El **80,5%** de las peticiones fueron tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.

De las 50.015 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, 35.873 (71,7%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 14.142 (28,3%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

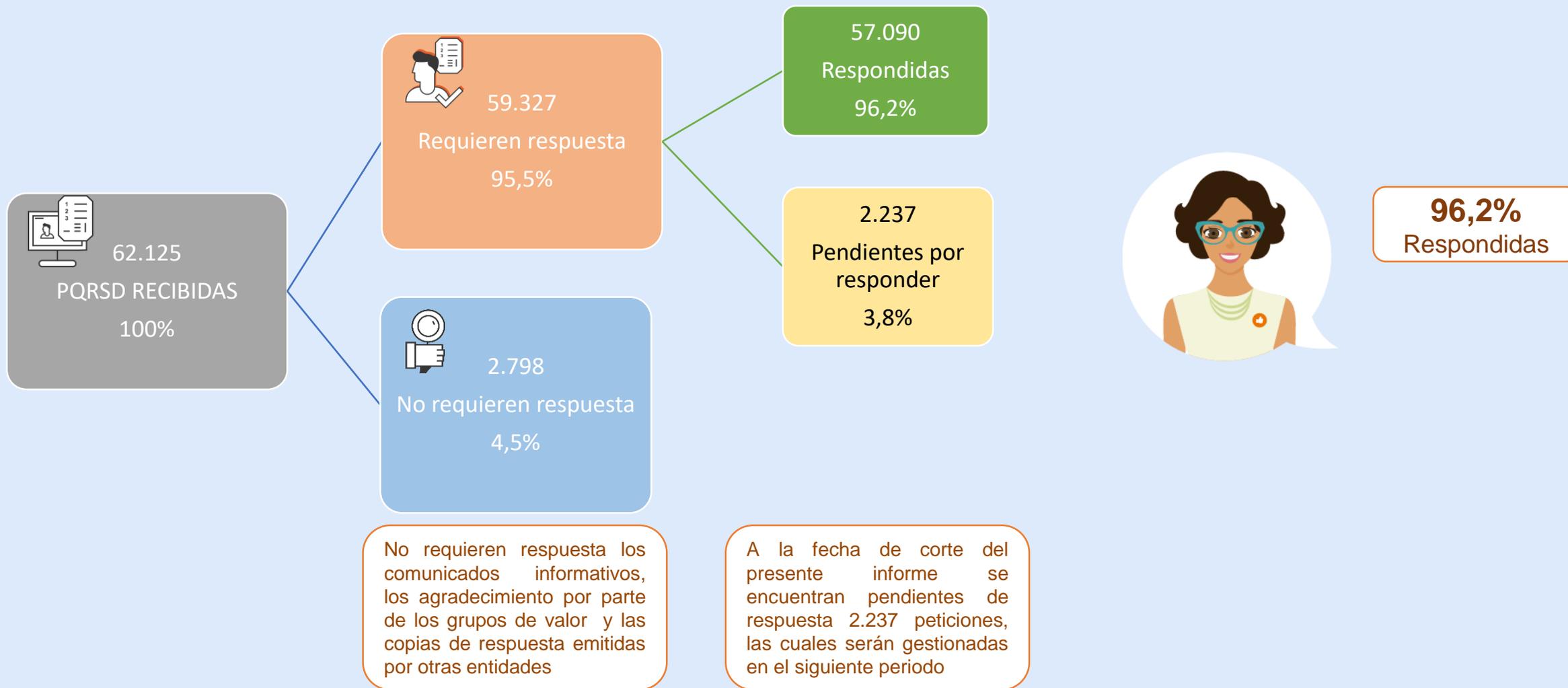
# 7. Atenciones chat EVA

En el tercer trimestre de 2021, el número de usuarios conectados a través del chat EVA disminuyó en un 30,6% comparado con el tercer trimestre de 2020

De las 18.425 atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el tercer trimestre, el 23,2% fueron resueltas por asesores y el 76,8% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el SIGEP



## 8. Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



## 9. Radicados extemporáneos y sin respuesta



Relación de radicados:

20212060502112  
20212060503242

(2)

Radicados con respuesta  
extemporánea



Relación de radicados:

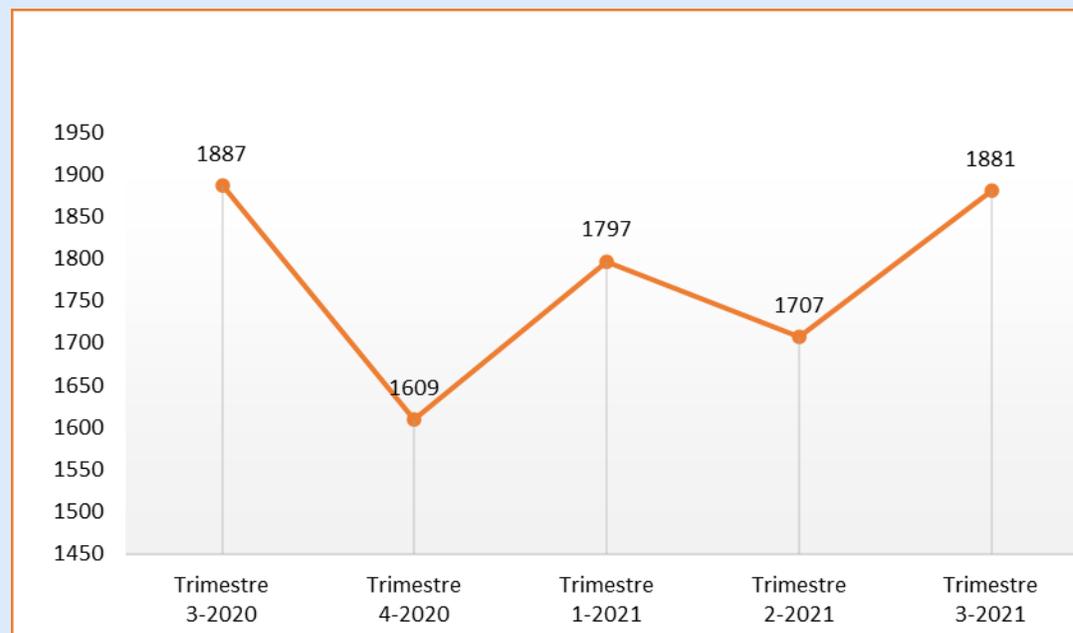
(0)

Radicados sin respuesta

## 10. Traslados por competencia



Durante el tercer trimestre del año 2021, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1.881** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



# 11. Cantidad y motivo de reclamos recibidos



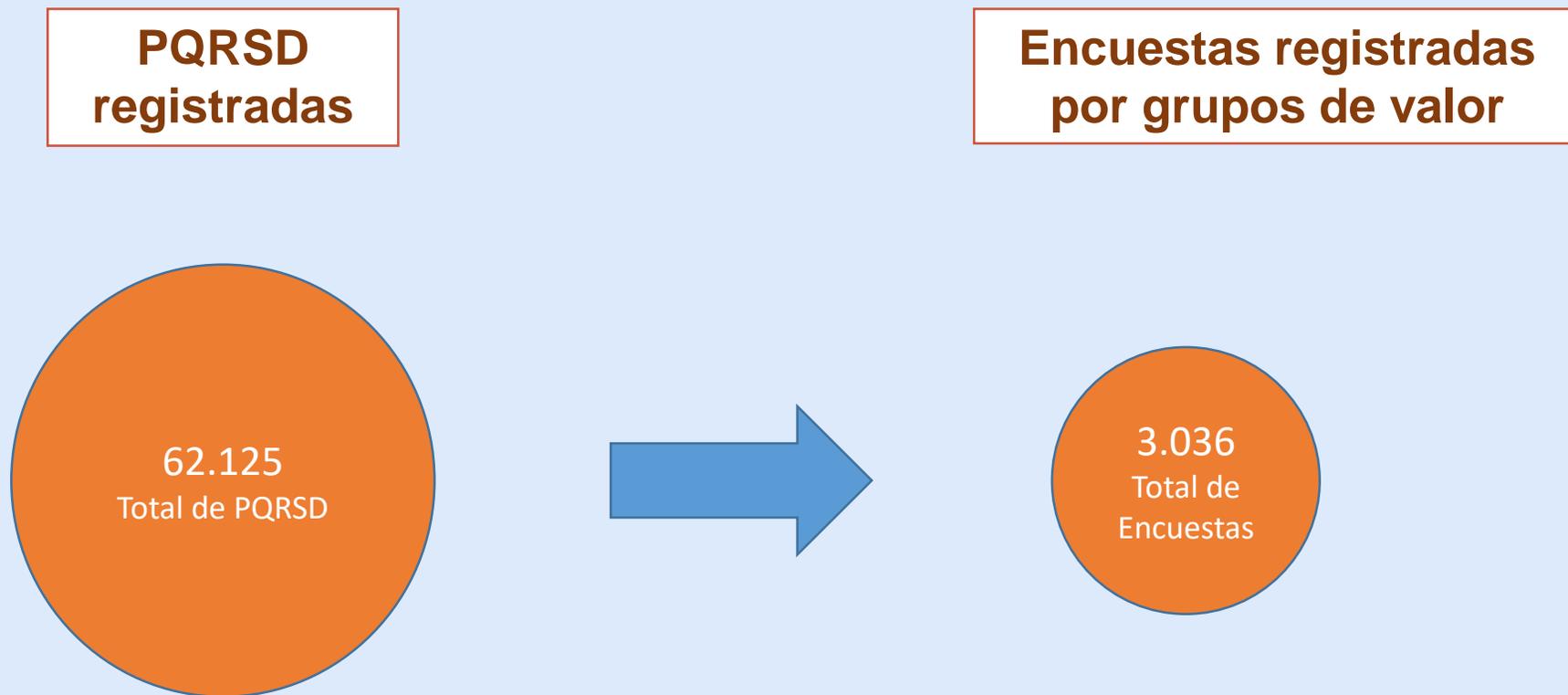
Durante el periodo analizado se presentaron tres (3) reclamos, por inconvenientes en el registro de cursos ofrecidos por el Departamento, que no prosperaron por no tratarse de deficiencias en la prestación del servicio.

Se presentaron cuatro (4) quejas, tres (3) de ellas no son competencia de la entidad y una (1) con respecto al servicio prestado sin que prosperara en razón a que él quejoso no suministró el nombre de la persona que atendió el requerimiento.

## 12. Tiempo promedio de respuesta

TIPO DE PETICIÓN	Tiempo máximo de respuesta (días)	Tiempo promedio de respuesta (días)	
CONSULTAS	35	14	✓
EXPEDICION DE COPIAS O FOTOCOPIAS	10	4	✓
PETICIÓN DE DOCUMENTOS	10	0	✓
PETICIÓN DE INTERES GENERAL O PARTICULAR	20	9	✓
PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO	5	3	✓
PETICIÓN INFORMACION ENTRE AUTORIDADES	10	0	✓
PETICIÓN OSCURA POR NO COMPRENDERSE SU FINALIDAD	10	0	✓
PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACION	10	7	✓
PETICIONES INCOMPLETAS	10	1	✓
RECLAMOS	15	3	✓
SOLICITUD DE INFORMACION HONORABLES CONGRESISTAS	5	4	✓

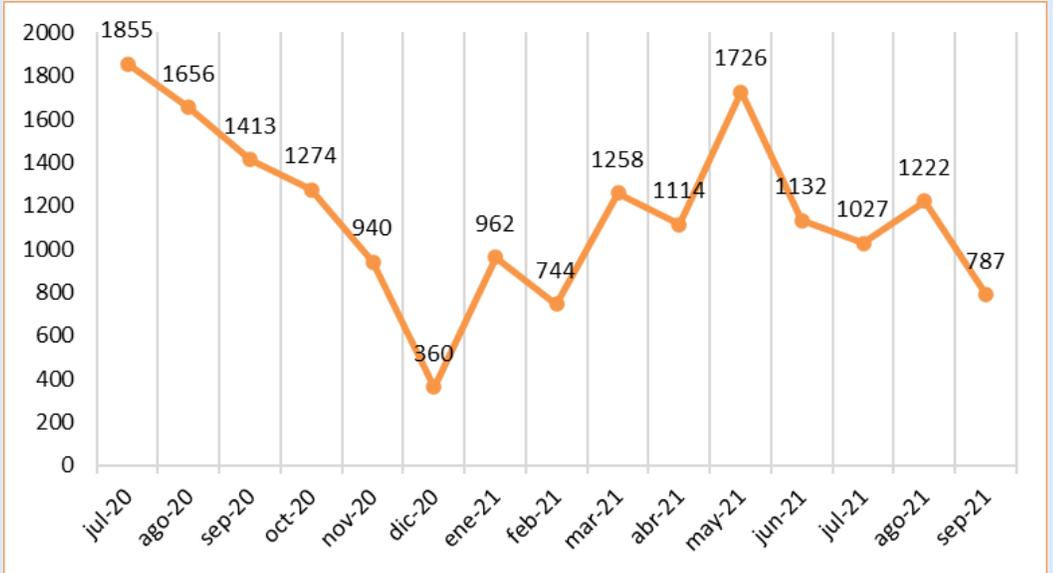
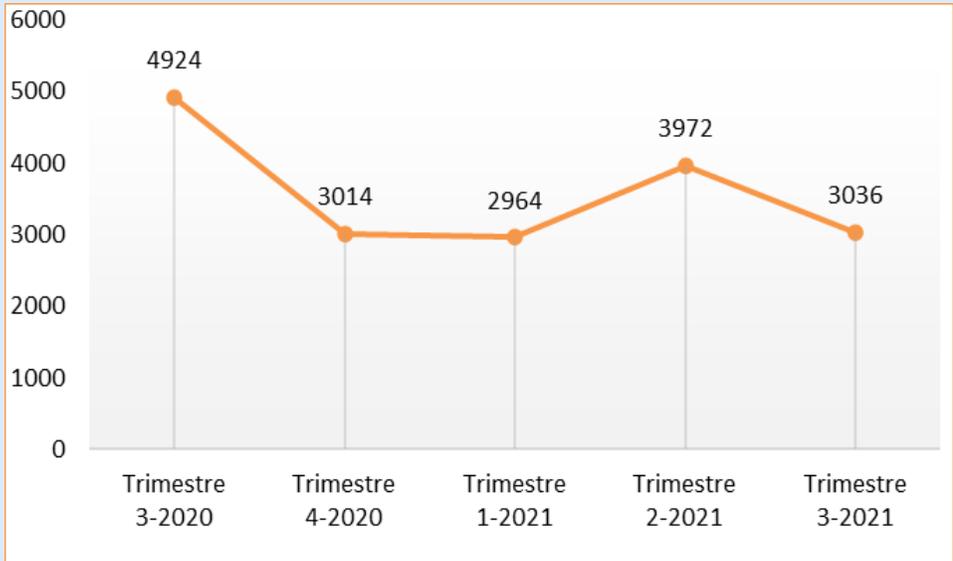
# 13. Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites



# 13.1. Comparación de encuestas registradas en periodos anteriores

El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el tercer trimestre de 2020

Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 38,3%



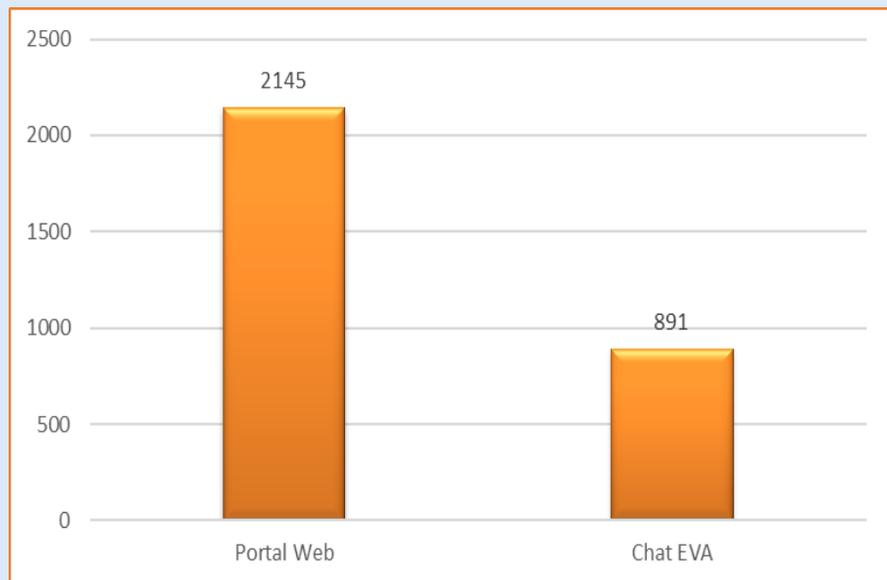
# 13.2. Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 3.036 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el portal web, con un total de 2.145 (70,6%)

El Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional fue La dependencia con mayor número de evaluaciones con un 40%



Canales utilizados para la evaluación

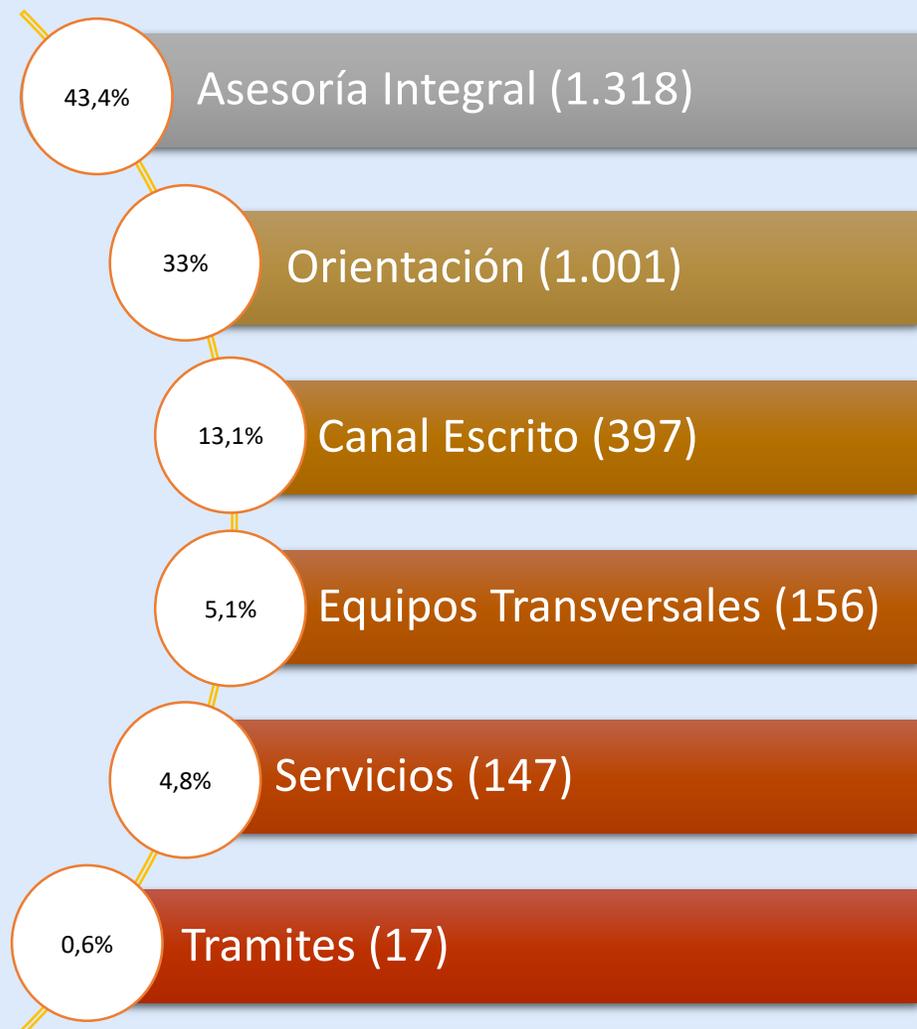


Dependencias evaluadas

Dependencia	Total	%
Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional	1.213	40,0%
Dirección de Participación Transparencia y Servicio al Ciudadano	690	22,7%
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional	335	11,0%
Dirección de Desarrollo Organizacional	233	7,7%
Dirección de Gestión del Conocimiento	209	6,9%
Subdirección	182	6,0%
Dirección de Empleo Público	52	1,7%
Dirección Jurídica	51	1,7%
Grupo de Gestión Humana	37	1,2%
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	9	0,3%
Grupo de Gestión Meritocrática	7	0,2%
Grupo de Gestión Financiera	6	0,2%
Grupo de Gestión Contractual	6	0,2%
Grupo de Gestión Documental	2	0,1%
Oficina de Control Interno	1	0,0%
Grupo de Gestión Administrativa	1	0,0%
Grupo de Comunicaciones Estratégicas	1	0,0%
Dirección General	1	0,0%
<b>Total general</b>	<b>3.036</b>	<b>100,0%</b>

## 13.3. Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 3.036 encuestas



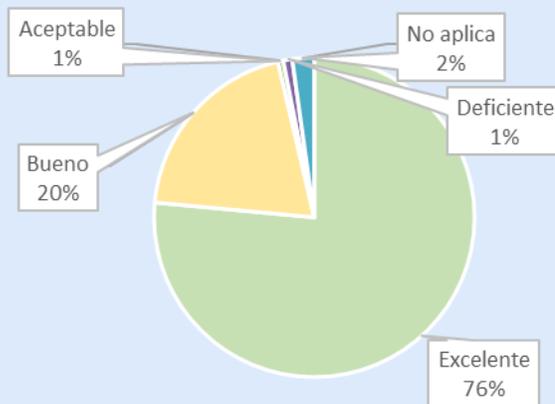
# 13.3.1. Encuestas de asesoría integral

En el trimestre se registraron 1.318 encuestas de asesoría integral

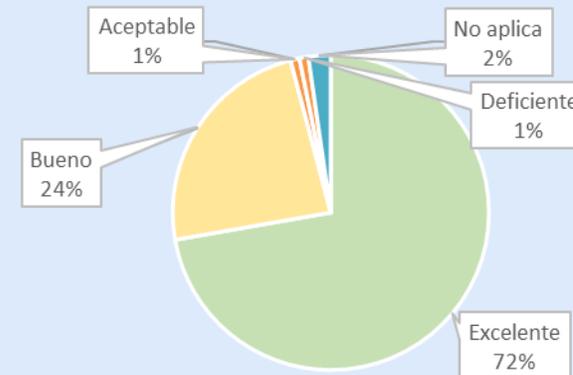


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
DPTSC	655	49,7%
DGDI	298	22,6%
DDO	218	16,5%
DGC	112	8,5%
DEP	35	2,7%
<b>Total general</b>	<b>1318</b>	<b>100%</b>

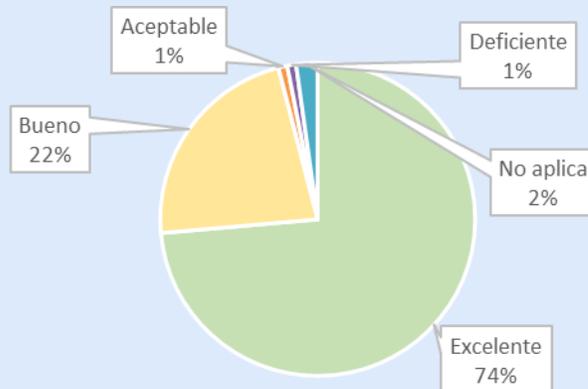
Manejo y conocimiento de la temática



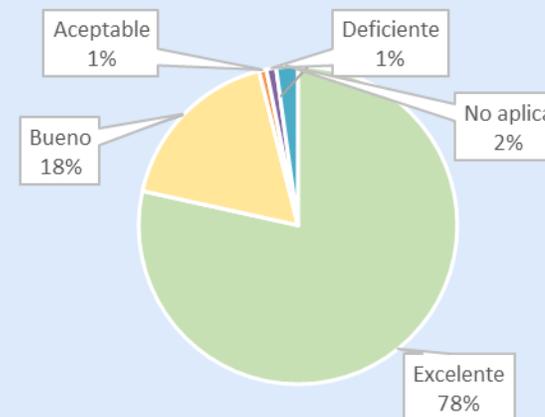
Capacidad de comunicación y claridad



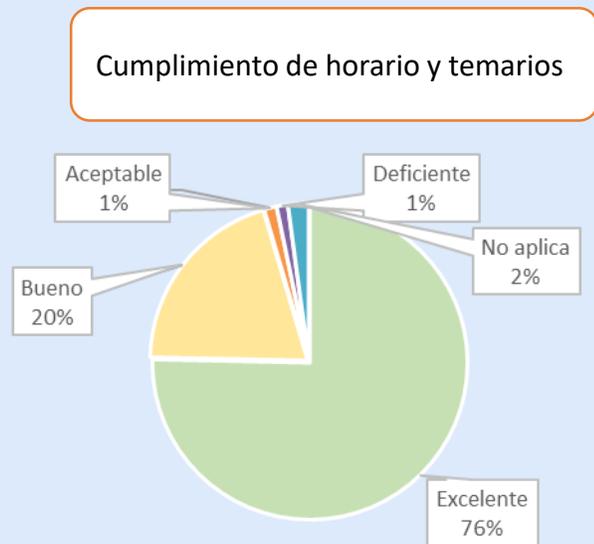
Contextualización y pertinencia del contenido



Amabilidad, empatía y trato del facilitador



## 13.3.1. Encuestas asesoría integral



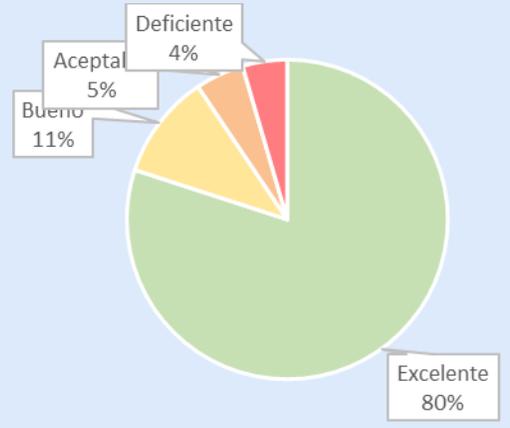
# 13.3.2. Encuesta de orientación

En el trimestre se registraron 1.001 encuestas de orientación

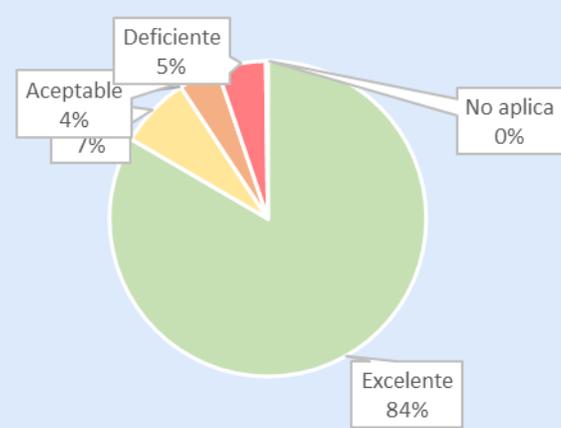


Dependencias Evaluadas		
Dependencia	Total	%
GSCI	1001	100,0%
<b>Total general</b>	<b>1001</b>	<b>100%</b>

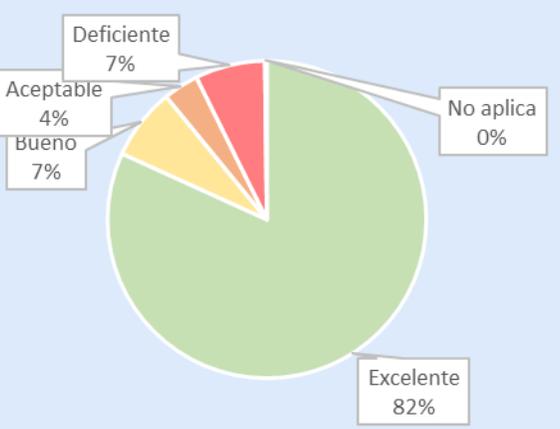
1. Tiempo de espera para atención o respuesta



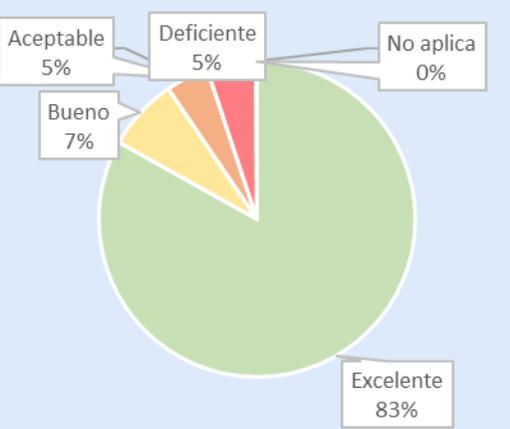
2. Actitud y disposición de servidor



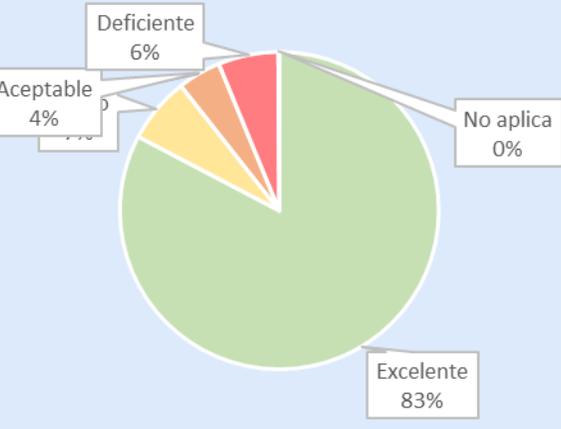
3. Conocimiento del tema



4. Tiempo dedicado para la consulta



5. Calidad del servicio



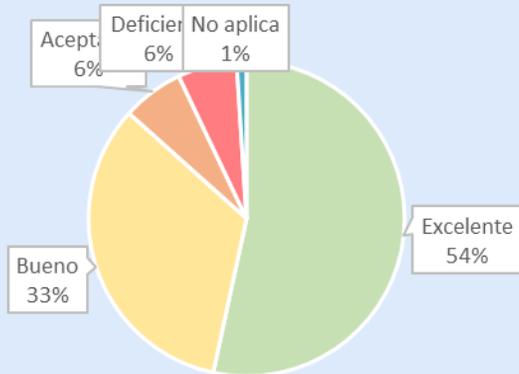
# 13.3.3. Encuestas de respuesta en canal escrito

En el trimestre se registraron 397 encuestas de respuestas en canal escrito

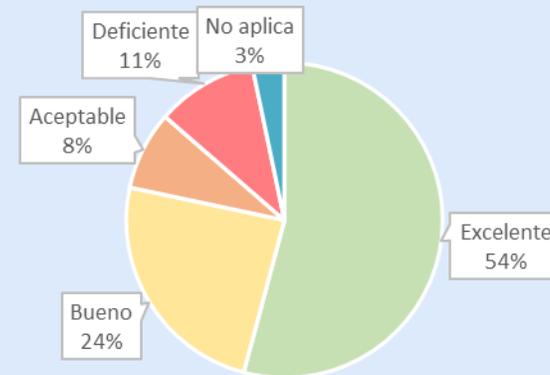


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
GSCI	210	52,9%
Dirección Jurídica	51	12,8%
DGDI	37	9,3%
Grupo de Gestión Humana	36	9,1%
DPTSC	16	3,8%
DEP	13	3,3%
DDO	13	3,3%
Grupo de Gestión Meritocrática	7	1,8%
OTIC	5	1,3%
Grupo de Gestión Financiera	4	1,0%
Grupo de Gestión Contractual	3	0,8%
Subdirección	1	0,3%
Dirección de Gestión del Conocimiento	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>397</b>	<b>100,0%</b>

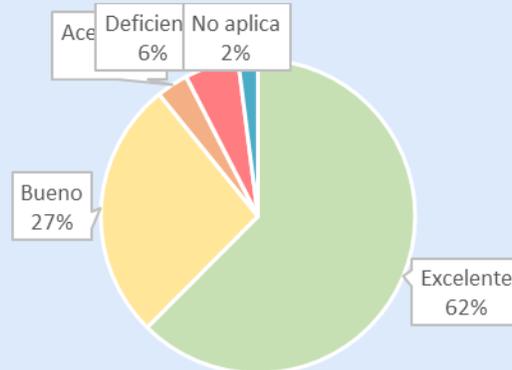
¿El tiempo de respuesta a su petición fue?



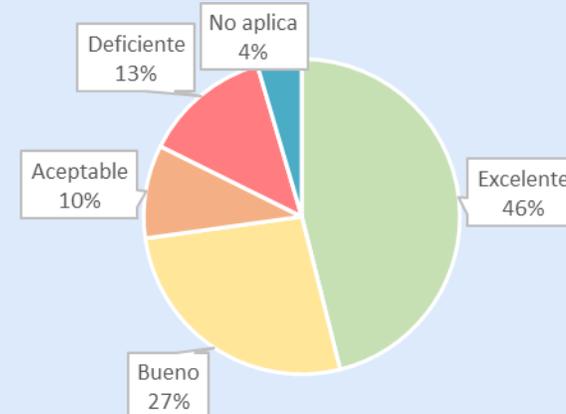
¿El contenido de su respuesta estuvo acorde a lo solicitado?



¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro?



¿La respuesta brindada permitió atender su necesidad?



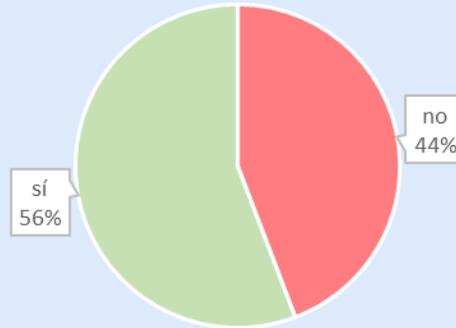
# 13.3.4. Encuestas de equipos transversales

En el trimestre se registraron 156 encuesta de equipos transversales

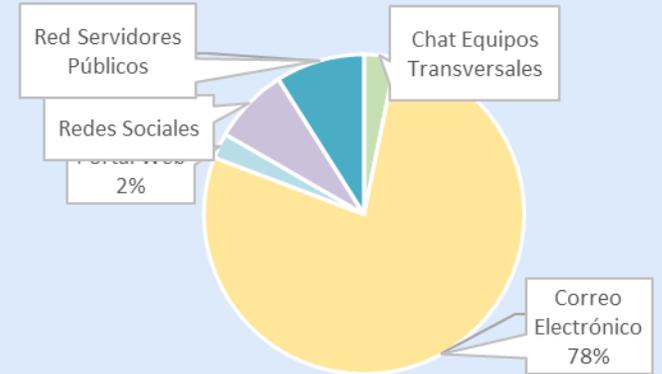


Dependencias Evaluadas		
Dependencias	Total	%
Subdirección	156	100,0%
<b>Total general</b>	<b>156</b>	<b>100,0%</b>

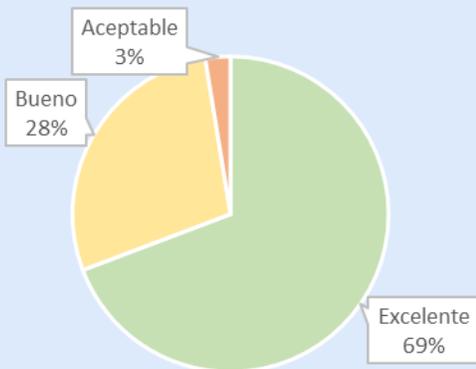
Conocía la estrategia de Equipos Transversales antes del encuentro?



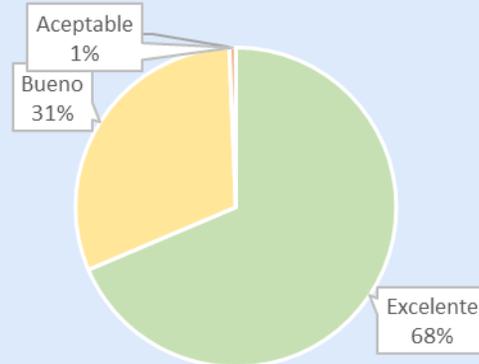
¿Por cuál medio recibió la invitación?



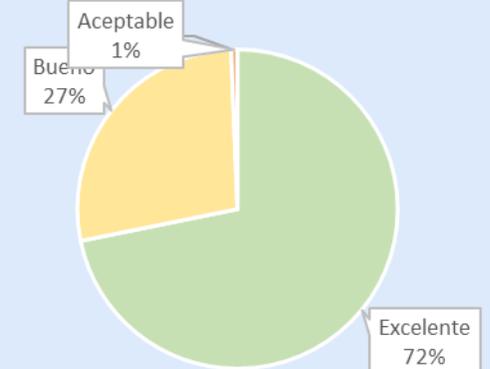
Valore la convocatoria a las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



Valore el contenido temático recibido en las reuniones o talleres de los equipos transversales en los que ha participado



Valore la intervención del invitado en la reunión o taller del ultimo equipo transversal que ha participado



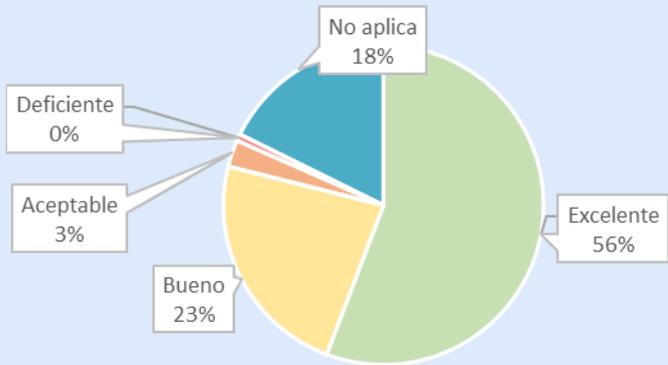
# 13.3.5. Encuestas de servicios

En el trimestre se registraron 147 encuestas de servicios

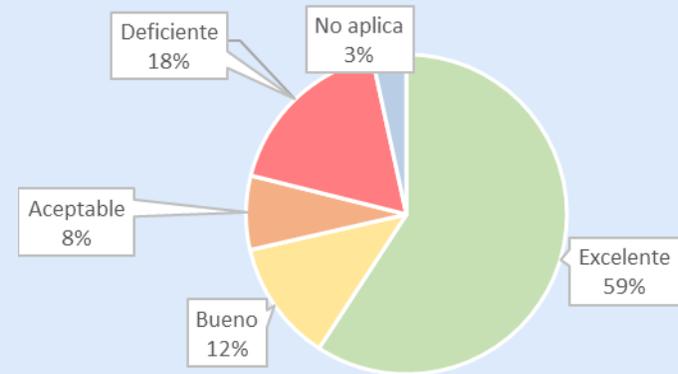


Dependencias Evaluadas	Total	%
DGC	96	65,1%
Subdirección	25	17,0%
OTIC	4	2,7%
DEP	4	2,7%
GGC	3	2,0%
GGF	2	1,4%
DPTSC	2	1,4%
DDO	2	1,4%
GSCI	2	1,4%
GGD	2	1,4%
Dirección General	1	0,7%
Oficina de Control Interno	1	0,7%
GGA	1	0,7%
GCE	1	0,7%
GGH	1	0,7%
<b>Total general</b>	<b>147</b>	<b>100%</b>

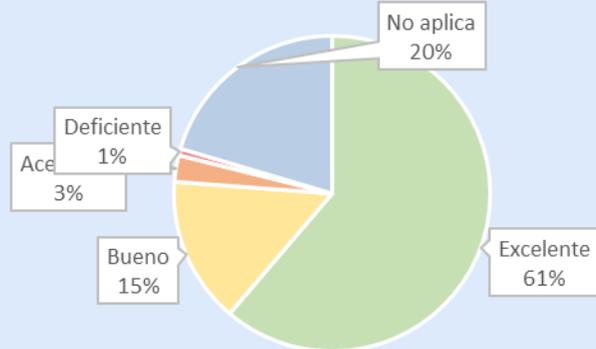
Valore la convocatoria a la realización del evento/capacitación



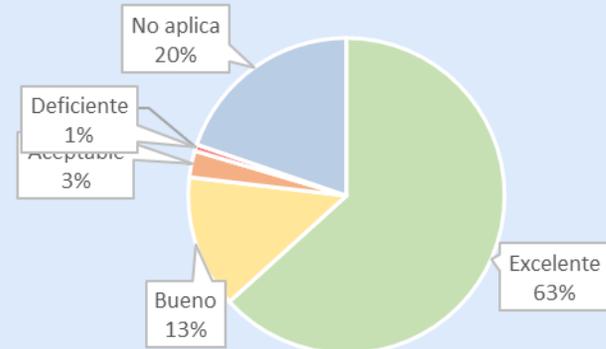
Valore el proceso de recepción, inscripción y logística del evento



Valore el contenido temático recibido durante el evento



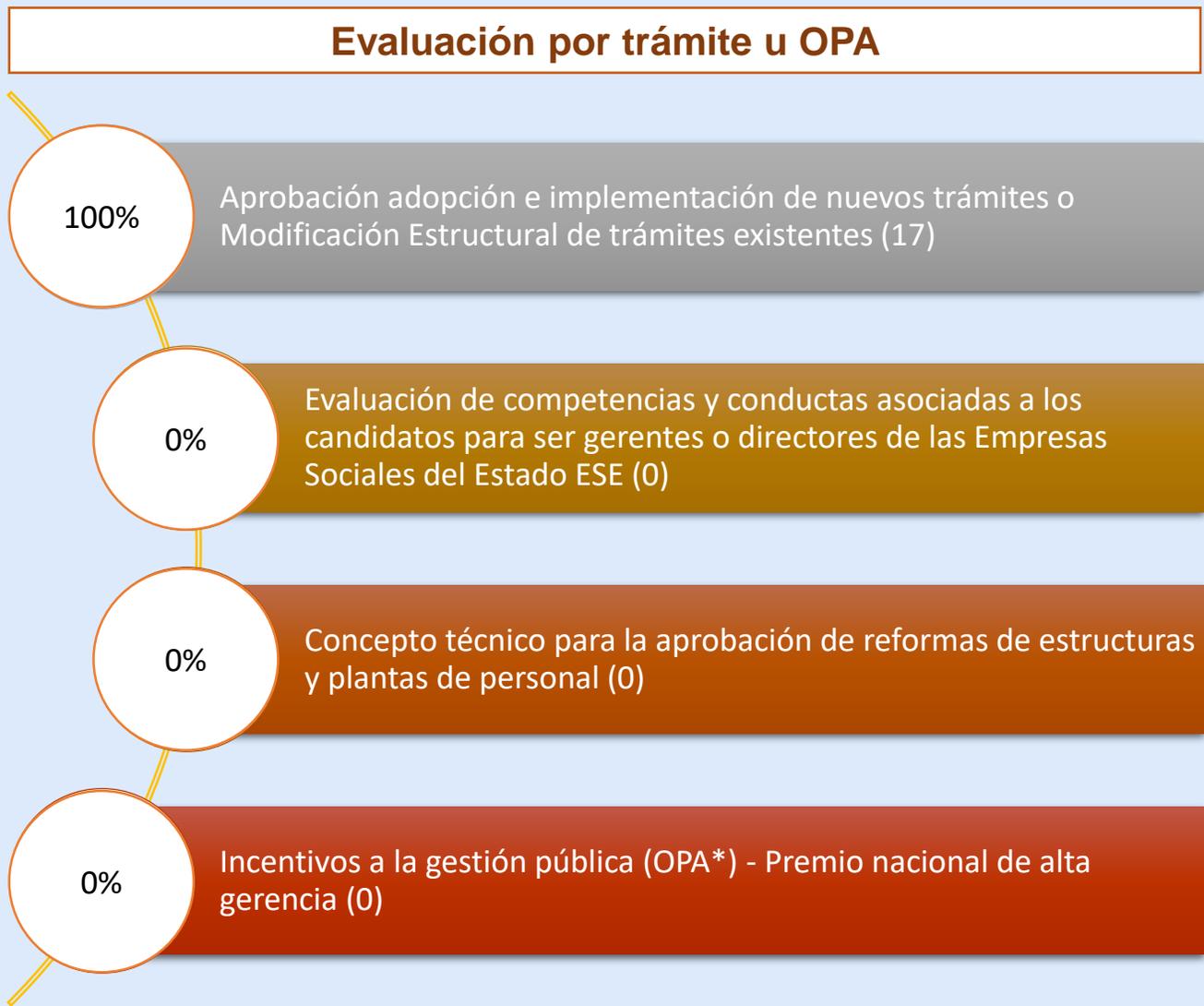
Valore la intervención del facilitador en el evento



## 13.3.6 Encuestas de trámites



Se registraron en el trimestre (17) encuestas de trámites



\* (OPA) Otros Procedimientos Administrativos

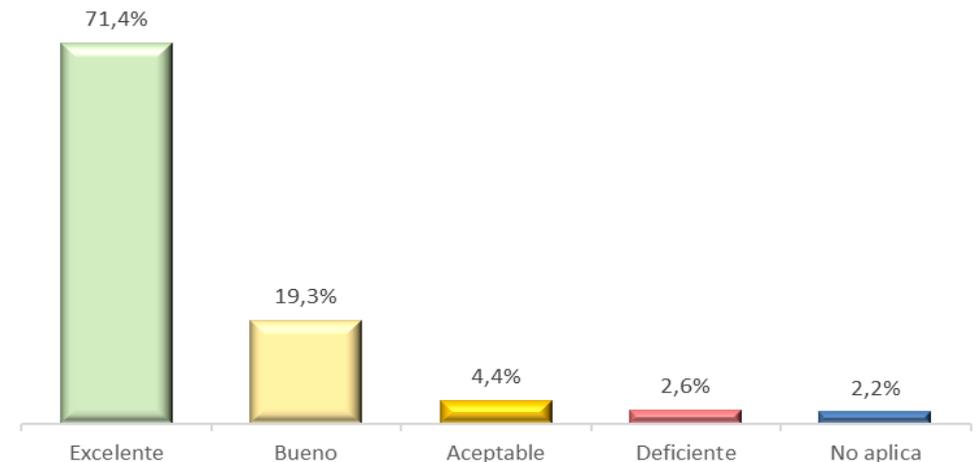
# 14. Conclusiones

## Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, disminuyó el número de peticiones recibidas en la entidad en un 15,4%, pasando de un total de 73.399 a 62.125 requerimientos
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el escrito, con un total de 35.100, equivalente al 51,5%
3. El 80,5% (50.015) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional.
4. De las 50.015 peticiones tramitadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, el 71,7% tuvieron respuesta por medio de un asesor y el 28,3% a través de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el 96,2% fueron respondidas y el 3,8% restante, serán gestionadas en el siguiente periodo.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (2) radicados con respuesta extemporáneos toda vez que la firma se tramitó un día después de la generación del documento.
7. Se registraron tres (3) reclamos y cuatro (4) quejas durante el presente trimestre que no prosperaron.
8. Se presentó una (1) denuncia durante el presente trimestre y se encuentra en tramite a través del Grupo de Control Disciplinario de la entidad.

## Conclusiones informe de percepción

1. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una disminución del 38,3%, pasando de 4.924 a 3.036
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional, con un 40% del total de encuestas registradas
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de Asesoría Integral, con un 43,4% del total de las mismas
4. De las 3.036 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente en un **71,4%**



## 15. Recomendaciones

1

- El canal telefónico solamente evidencia registros de peticiones atendidas por el GSCI, se recomienda que las demás direcciones, en el evento de estar prestando el servicio por el mencionado canal, lo registren a través de la herramienta Orfeo.

2

- En aquellas Dependencias en donde se presentan evaluaciones deficientes, se recomienda revisar la causa que dio origen a la misma, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva. La información se puede descargar a través del siguiente link <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>

3

- El GSCI en coordinación con OAP y la OTIC, deben adelantar mesas de trabajo a fin de identificar el número de radicado en las evaluaciones del canal escrito, con el objeto de implementar las acciones correctivas que haya lugar.

4

- El GSCI en coordinación con la OTIC, debe revisar la causa por la cual no se registran encuestas a través del canal telefónico.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

# Gracias

Carrera 6 No 12-62, Bogotá D.C., Colombia

☎ 7395656 Fax: 7395657

☎ Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

🌐 [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

✉ [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)